

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES (CGV)

Préambule

Le Prestataire conseille et accompagne ses clients particuliers et professionnels dans *le service de conciergerie en ligne, l'amélioration du bien-être mental et l'optimisation du temps.*

Dans le cadre de sa mission, le Prestataire peut être mandaté par son client pour réaliser des achats de biens meubles et d'accessoires dont il pourra assurer la réception et la mise en place avec, en cas de nécessité, le concours de professionnels qualifiés.

ARTICLE 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les droits et les obligations du Prestataire et du client.

Elles sont accessibles sur le site internet du Prestataire et sont systématiquement transmises préalablement à la souscription, avec un devis / bon de commande.

La signature ou validation par e-mail par le client d'un devis, ainsi que le paiement d'une facture émise par le Prestataire, emporte son adhésion sans restriction, ni réserve aux présentes CGV, lesquelles s'appliqueront à toute commande, même future, et prévalent sur tout autre document antérieur ou contradictoire, sauf négociation de conditions particulières.

Le client reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant de passer toute commande et déclare avoir la capacité légale de contracter et de s'engager.

Les CGV peuvent faire l'objet de modifications ultérieures sans préavis. La version des CGV applicable à la commande est celle en vigueur au jour de la passation de la commande.

Les CGV constituent, avec les commandes, les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou

photographies illustrant les produits, qui n'ont qu'une valeur indicative.

PRESENTATION – DÉFINITIONS

a. La société ZENATIV est spécialisée en conciergerie. Son siège social est établi à 229, rue Saint Honoré 75001 PARIS (France). Elle est immatriculée au SIRET sous le n 918 849 191 00013 et à la TVA intracommunautaire sous le numéro FR33918849191.

b. La société ZENATIV est joignable du Lundi au Vendredi, de 9h à 18h à l'adresse email suivante : contact@zenativ.fr ou par téléphone au 06.60 16 06 06.

Pour l'application des présentes conditions générales, sont considérés comme :

➤ Service : Toute prestation de conseils et réalisation de projet, pour tout type d'événement, en « conciergerie », toute prestation d'aide à la réalisation de ces conseils en assurant éventuellement le suivi des événements si cela a été stipulé dans le contrat signé entre les parties, conception de projet ou d'événements, l'achat de biens meubles et d'objets divers (ci-après marchandises) ainsi que toute prestation de montage et de mise en place des espaces à aménager.

➤ Client : toute personne physique ou morale qui acquiert un service à des fins personnelles ou professionnelles ;

Chaque fois que le client fait appel aux services de la société ZENATIV, il est réputé connaître et accepter les présentes conditions générales sans réserve. Tout complément, modification ou dérogation de ces CGV doit être expressément et préalablement accepté par écrit par la société ZENATIV.

Les présentes CGV répondent aux besoins de rapidité de la vie des affaires et du commerce ; elles offrent par ailleurs une certaine sécurité juridique.

ARTICLE 2 – Commandes

Toute intervention de la société ZENATIV fait obligatoirement l'objet d'un devis estimatif détaillé et personnalisé remis ou envoyé (e-mail et/ou lettre simple) au client/ l'acheteur, d'une durée de validité de 60 jours à compter de sa date.

Le devis mentionne les caractéristiques essentielles des prestations et biens à titre d'information précontractuelle au sens de l'article 1112-1 du Code civil.

Les CGV sont applicables au devis remis au client.

Les prix estimés renseignés concernant sa prestation sont en euros et HT.

La commande est définitive dès lors qu'elle a été validée par le client par signature du devis, par e-mail ou par courrier postal.

La commande donne lieu au versement d'un acompte de 30 % du montant total du devis. Cet acompte ne peut être qualifié d'arrhes au sens des articles 1580 du Code civil et L. 214-1 du Code de la consommation, la commande engageant définitivement les parties.

Sans préjudice de son éventuel droit de rétractation, le Client sera définitivement engagé par la signature du devis ou par l'acceptation sans réserve de ce dernier par mail. La société ZENATIV ne sera quant à elle tenue de l'exécution de ses obligations qu'à dater de la réception du premier acompte.

Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations.

Toutes autres demandes supplémentaires seront réévaluées dans un nouveau devis.

Quand le client fait appel aux services de la société ZENATIV, il en reconnaît le style créatif et la technique qui seront utilisés pour son projet ou son événement.

En aucun cas, la société ZENATIV ne sera pas responsable du changement de « choix » du client qui entraînerait une modification importante du projet ou de l'événement sans supplément d'honoraires.

ARTICLE 3 – Rétractation

La société ZENATIV se réserve le droit de mettre fin au contrat de façon unilatérale en réclamant les honoraires dus pour le travail réalisé jusqu'à cette rupture si la société ZENATIV ne peut répondre, par sa

créativité et technique propre, à la nouvelle demande du client.

La société ZENATIV se réserve le droit de refuser d'honorer la commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

En l'absence de tout document contractuel, il est expressément convenu entre la société ZENATIV et le Client que les emails échangés entre les parties peuvent servir à l'établissement d'une relation commerciale et de ce fait constituer une preuve régulière de l'existence d'une commande et de son acceptation.

Les marchandises ne pourront en aucun cas être reprises ou échangées.

Sont d'office considérées comme des marchandises :

- livres et articles de librairie ;
- petite papèterie ;
- cette liste pouvant être non exhaustive en fonction de la prestation choisie par le Client.

Lorsque le Client est un professionnel passant commande dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation.

Lorsque le Client est un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, il ne bénéficie pas du droit de rétractation, susceptible d'être notifié sans motif dans les 14 jours de la fourniture du service, dès lors qu'il n'a pas passé commande à distance (internet, catalogue, téléphone, téléachat, SMS) ou qu'une des exceptions au droit de rétractation prévue par l'article L. 221-28 du Code de la consommation est applicable.

Lors que le client justifie de la réunion des conditions du droit de rétractation, il notifie au Prestataire l'exercice de son droit de rétractation par l'envoi du formulaire de rétractation suivant :

*« A l'attention de ... Par e-mail ou LRAR : ...
Je vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou la réalisation de la prestation ci-dessous :
Référence du contrat ou numéro de commande : ... »*

*Commandé passée le : ... Bien reçu le : ...
Nom et adresse du consommateur : ...
Signature du consommateur (en cas d'envoi au format papier) : ... Date : ... »*

Le client est invité à prendre connaissance des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation régissant le droit de rétractation à l'adresse <https://www.legifrance.gouv.fr>.

Toutefois, il ne dispose pas de ce droit si l'exécution du Service a déjà débuté avec l'accord du Client ou si le Service implique de la fourniture de marchandises comme nommé ci-dessus.

RÉSILIATION UNILATÉRALE & INDEMNITÉ DE DÉBIT EN CAS DE RÉTRACTATION

Si le Client renonce aux services de la société ZENATIV au cours de sa prestation, et qu'aucune faute grave de la société ZENATIV n'est établie, le client sera redevable d'une facture qui correspond au travail effectué et des moyens mis en œuvre au stade de cette rupture de contrat même si la finalité ne correspond pas exactement aux termes du devis. Dans tous les cas, une indemnité forfaitaire de dédommagement de 15 % sera réclamée.

ARTICLE 4 – Prix et paiement

Les factures sont payables au comptant par virement bancaire au crédit du compte de la société ZENATIV repris sur celles-ci et endéans les délais cités sur cette facture.

Pour la réalisation de projet :

- 30% du montant total de la prestation représentant le paiement d'un acompte devra être payé pour débiter le projet ou l'événement lors de la signature du devis,
- 50% de la facture sera à payer en cours de prestation,
- 20 % à la fin de la prestation.

Pour la fourniture de marchandises, un acompte de 50 % sera à payer. Un second acompte de 30% sera exigé juste avant la livraison des marchandises.

Le solde de 20% devra être payé au moment de la livraison des dernières marchandises.

Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 15% du solde restant à payer avec un minimum de 30 €.

Les prix de ventes des marchandises s'entendent nets et sans ristourne, TTC, frais de livraison et placement non compris sauf si mentionné précisément sur le devis. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la prestation de service sera à la charge du client.

Le prix de la prestation de service est fixé en fonction de l'importance de la mission et du temps requis estimé pour l'exercer conformément aux règles de l'art ;

L'estimation du budget de base ne tient pas compte des modifications ultérieures qui seraient demandées par le Client, ni des suggestions non prévisibles apparaissant en cours d'exécution.

La société ZENATIV dispose ainsi d'une certaine marge de manœuvre, sans que soit requis l'accord du client : autrement dit, conformément aux usages admis, un dépassement du budget de 15 % reste raisonnable et n'entraîne pas la responsabilité de la société ZENATIV.

Toutes modifications réclamées, non prévues dans le devis initial, par le client qui entraîne de nouvelles recherches et une nouvelle création du projet seront facturés au prorata du travail fourni par la société ZENATIV.

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise au plus tard huit jours calendrier après sa réception, par e-mail envoyé à l'adresse contact@zenativ.fr et confirmé le même jour par courrier postal envoyé au siège social de la société ZENATIV. A défaut de respect de ces conditions de délai et de forme, la contestation du client sera irrecevable.

ARTICLE 5 – Délai de réalisation de la prestation – Obligation des parties :

Le Prestataire s'engage à faire diligence afin de donner satisfaction au Client dans le cadre d'une obligation de moyens. Toutefois, ces délais, qui dépendent notamment de la disponibilité et de la réactivité des parties prenantes, de la

complexité des prestations, et dans le cas de marchandises, des stocks disponibles, ainsi que des éventuels délais de transport, sont communiqués à titre indicatif et ne donnent lieu à aucune indemnité en cas de dépassement.

Lorsque les prestations incluent la réception de matériels par des tiers, les éventuels retards dans les délais de livraison ne sauraient être imputés au Prestataire.

La société ZENATIV s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à ses clients une haute qualité de services.

La société ZENATIV est en droit de faire exécuter les services commandés par tout préposé dont il répond, tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

La société ZENATIV se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une facture, ou l'acompte demandé en début de mission. La société ZENATIV peut en outre dans ce cas, stopper sa mission.

Cette mise en œuvre de l'exception d'inexécution par la société ZENATIV peut se faire, sans l'envoi d'une mise en demeure préalable, et sans respecter le principe de proportionnalité en arrêtant donc totalement ses prestations.

La réalisation du service commandé sera opérée à l'adresse spécifiée par le Client lors de la commande, sauf stipulation contraire indiquée expressément dans la confirmation de commande.

La société ZENATIV n'est tenue qu'à une obligation de moyen : elle s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la mise en œuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession de décorateur d'intérieur.

La société ZENATIV peut être mandatée par le client pour assurer à sa place le suivi des prestations requises auprès des différents prestataires.

La société ZENATIV s'engage à exécuter ses prestations dans des délais raisonnables définis en coordination avec le client et, en cas de délais spécifiquement convenus, à déployer des

efforts raisonnables pour respecter ceux-ci.

Autrement dit, les délais stipulés ne sont qu'indicatifs et la société ZENATIV est uniquement tenue d'une obligation de moyen de les respecter.

En outre, la société ZENATIV ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de dépassement des délais imputables au client, à des tiers ou à un cas de force majeure.

Une interruption de travail de la société ZENATIV due au retard de client de donner suite aux pièces qui lui sont présentées, après un délai d'un mois, engendrera une facturation du travail dans l'état d'exécution où il se trouve (prestation, matière première, sous-traitance).

Si à la demande du Client, l'exécution du travail est temporairement suspendue, une facturation sera établie sur base du travail réalisé au moment de la demande du Client.

Passé un délai de 3 mois sans retours du Client, la prestation est considérée comme clôturée. Une facturation sera alors établie sur base du travail dans l'état d'exécution où il se trouve (prestation, matière première, sous-traitance).

Le Client reconnaît avoir reçu de la société ZENATIV toutes les informations et conseils nécessaires en vue de contracter en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le Client lors de la commande, ainsi qu'éventuellement par la suite, ont été effectués sous son entière responsabilité.

Le client s'engage à fournir à la société ZENATIV tous les documents, renseignements et informations afin de lui permettre de réaliser la ou les prestations convenues. Le client s'engage également à tout mettre en œuvre pour faciliter l'intervention de la société ZENATIV et des prestataires requis et acceptés, notamment en termes de disponibilité de l'immeuble, objet de la ou des prestations.

Le client s'engage à répondre à toute demande de précisions dans les 10 jours ouvrables. A défaut, il est présumé marquer son accord sur les choix opérés par la société ZENATIV.

L'approbation accordée par le client à chaque stade du projet est irrévocable et définitive.

ARTICLE 6 – Réserve de propriété et transfert des risques

LA PROPRIETE DES BIENS VENDUS RESTE ACQUISE AU PRESTATAIRE JUSQU'AU PAIEMENT EFFECTIF ET COMPLET DU PRIX, EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRES. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication d'une partie ou de la totalité des biens à concurrence des sommes dues ou à échoir.

Ces stipulations ne font pas obstacle au transfert au client, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens achetés, ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

ARTICLE 7 – CLAUSE DE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ ZENATIV

7-1 Prestation de conseil

La société ZENATIV n'est tenue que d'une obligation de moyens, dans l'exercice de ses missions de conciergerie. La responsabilité tant contractuelle qu'extracontractuelle de la société ZENATIV pour tous dommages matériels ou immatériels (exemple : dommage moral, perte de clientèle, de production, de temps, de données, d'opportunités commerciales, etc.) causés au client est limitée au montant de la garantie de l'assureur responsabilité civile professionnelle de la société ZENATIV en tenant compte de l'éventuelle franchise opposable au Client.

En cas de faute dans l'exécution du contrat engageant la responsabilité de la société ZENATIV, sa responsabilité est limitée au montant du prix des services facturés ou à facturer ainsi qu'au dommage prévisible, direct, personnel et certain, à l'exclusion des dommages indirects, immatériels tels que, notamment, les dépenses supplémentaires, la perte de bénéfices, etc.

Le client garantit la société ZENATIV contre tout recours d'un tiers qui serait formé en raison de l'exécution par la société ZENATIV de sa mission, sauf en cas de faute lourde ou de dol commis par la société ZENATIV.

La responsabilité résultant de la mise en œuvre de ces conseils et préconisations incombe aux professionnels qui seront mandatés à cette fin par le client sans que Prestataire n'ait à répondre des manquements desdits professionnels.

Le Prestataire n'est ni maître d'ouvrage délégué, ni maître d'œuvre dans la réalisation de travaux et, à ce titre, n'engage pas sa responsabilité en ces qualités. Son intervention se limite, le cas échéant, à la mise en relation de son client avec des professionnels qualifiés dans le domaine de l'architecture et du bâtiment, lesquels demeureront responsables de la préconisation et du suivi technique du chantier.

7-2 Vente de biens meubles

Dans le cadre d'une vente de biens mobiliers, le client bénéficie de la garantie légale conformément aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil et, le cas échéant, aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du Code de la consommation.

Les modalités d'exercice de la garantie légale sont accessibles librement et gratuitement à l'adresse <https://www.legifrance.gouv.fr>. La garantie ne joue ni pour l'usure normale, ni pour les imperfections mineures et manifestes lors de la livraison.

ARTICLE 8 – Propriété intellectuelle – Protection des données personnelles

La société ZENATIV reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, photographies, illustrations ou tout autre contenu, réalisés en vue de la fourniture des services et prestations au Client, qui font l'objet d'une protection au titre des droits d'auteur, au visa de dépôts INPI.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits documents sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Le client autorise la société ZENATIV à réaliser des photos et des vidéos à tous les stades de son intervention et après livraison, ainsi qu'à leur exploitation à des fins promotionnelles sur tous supports

actuels et à venir, sous réserve de conserver l'anonymat du client.

La société ZENATIV est amenée à collecter des informations pour la réalisation de ses prestations notamment en liaison avec ses prestataires qui seront enregistrées sous format électronique.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données personnelles en adressant un courrier au siège social du Prestataire.

1/ Les conseils, avis, documents et travaux écrits émanant de la société ZENATIV sont protégés par le droit de propriété intellectuelle et appartiennent exclusivement à la société ZENATIV. Ils ne peuvent être utilisés ou reproduits par le client sans l'autorisation expresse et écrite préalable de la société ZENATIV. Toute infraction à de tels droits intellectuels peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales au visa de dépôts INPI effectués par la société ZENATIV.

2/ Toutes les propositions (croquis, moodboard, plan, dossier ...) restent la propriété intellectuelle de la société ZENATIV tant que les factures dues pour cette création ne sont pas honorées dans leur intégralité. En aucun cas, le client ne peut utiliser l'ensemble ou une partie des propositions et choix établis oralement ou par écrit ou repris dans les documents numériques échangés avant la fin du contrat établi et le paiement complet des factures émises. La société ZENATIV autorise l'exploitation des documents uniquement dans le cadre de la prestation demandée par le Client.

3/ L'ensemble des logos, marques, photos et modèles figurant sur les documents commerciaux de la société ZENATIV, en ce compris tous les éléments du site internet de la société ZENATIV relèvent de la propriété intellectuelle et exclusive de celle-ci.

Toute reproduction partielle ou complète de ces logos, marques, photos et modèles, quel que soit le support, à des fins commerciales, associatives ou bénévoles, est interdite sans le consentement de la société ZENATIV ou des détenteurs des marques ou droits attachés à ces représentations graphiques.

Personne n'est autorisée à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site internet de la société ZENATIV qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit préalable exprès de la société ZENATIV des supports de création.

Le Client autorise la société ZENATIV à diffuser sur son site internet, les réseaux sociaux et les publications écrites des photos des prestations ou créations réalisées pour le Client sans en mentionner les noms du Client.

La société ZENATIV se réserve le droit de photographier les réalisations éventuelles en accord avec les usages de la vie privée du Client.

ARTICLE 9 – CONDITIONS DE LIVRAISON -TRANSFERT DES RISQUES ET GARANTIES CONCERNANT LES MARCHANDISES VENDUES

La société ZENATIV ne peut être tenue responsable de retards et/ou de dommages occasionnés à la marchandise lors du transport, sauf faute grave ou lourde qui lui serait imputable.

Les risques sont transférés au Client à dater de la livraison.

—> Délais de Livraison

Les délais de livraison mentionnés dans le devis sont toujours indicatifs. En cas de retard de livraison, la société ZENATIV mettra tout en œuvre pour respecter les délais de livraison ou proposera des solutions alternatives à l'acheteur en cas de retard de livraison dépassant 30 jours calendrier.

Ces retards fortuits n'autorisent pas le Client à annuler sa commande ou à réclamer une quelconque indemnité à la société ZENATIV.

Si le Client demande un délai plus court de livraison, les frais occasionnés seront à la charge du Client.

—> Réserve de propriété

Les marchandises vendues restent la propriété de la société ZENATIV jusqu'au

moment du paiement complet du prix de vente du service (tous accessoires inclus).

En conséquence, le client s'interdit expressément de vendre, céder, donner en gage et en général d'aliéner les marchandises avant apurement de son compte.

—> Réclamation

Toute réclamation relative à la livraison ou à la conformité du service en ce qui concerne les vices apparents devra être signalée à la société ZENATIV par mail dans les 8 jours de la fin de la fourniture du service. A défaut, le service est considéré comme accepté et aucune réclamation ne pourra plus être invoquée contre la société ZENATIV du fait des prestations de la société ZENATIV ou de vices apparents.

—> Défaut de conformité – Vices cachés

1. Si la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de produit de consommation est applicable à la vente.

Les marchandises vendues sont garanties contre tout défaut de conformité au sens de ladite loi pendant un délai de deux ans, à compter de leur mise à disposition par la société ZENATIV au client.

Le client devra signaler le défaut de conformité à la société ZENATIV dans un délai d'un mois à dater du jour où il a constaté ce défaut, au moyen d'une lettre recommandée.

En cas de défaut de conformité au sens de la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de produit de consommation, le client aura le droit, sauf si cela est impossible ou disproportionné, d'exiger de la société ZENATIV le remplacement de la marchandise dans un délai raisonnable, et sans frais ni inconvénient majeur pour l'acheteur.

Si l'acheteur n'a pas droit au remplacement de la marchandise, ou la société ZENATIV n'a pas effectué le remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le client, ce dernier aura le droit d'exiger de la société ZENATIV une réduction adéquate du prix de la marchandise ou, en cas de défaut grave, son remboursement,

à l'exclusion de toute réclamation de dommages et intérêts supplémentaires.

2. Si la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de produit de consommation n'est pas applicable :

La société ZENATIV n'engage en rien sa responsabilité en cas de vices cachés.

En conséquence, la société ZENATIV ne sera tenu ni au remboursement d'une partie du prix d'achat, ni au remplacement de la marchandise, ni à la résolution de la vente, en cas de vice caché avéré.

FORCE MAJEURE

Des circonstances telles que la grève, l'incendie, le bris de machine, les retards des fournisseurs, les épidémies, le danger de guerre, la guerre civile, le manque de ressources énergétiques, le fait du prince, la faillite des fournisseurs...sont à considérer comme des hypothèses de force majeure lorsqu'elles ont pour effet de retarder ou de rendre très difficiles les livraisons.

La société ZENATIV n'aura à établir ni l'imprévisibilité ni l'irrésistibilité de ces circonstances ni l'impossibilité d'exécution du contrat.

La société ZENATIV informera le plus rapidement possible le Client de la survenance de l'une des circonstances visées à l'alinéa précédent.

La société ZENATIV se réserve le droit de prolonger le délai de livraison éventuellement convenu d'une période égale à celle pendant laquelle le cas de force majeure a perduré.

De même si ces faits peuvent compromettre l'exécution de la commande suivant les modalités prévues, la société ZENATIV se réserve le droit de résilier le contrat sans engagement ni responsabilité de sa part.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE DE LA SOCIETE ZENATIV

Lorsque les prestations de la société ZENATIV incluent la réception des marchandises livrées par des tiers, les éventuels dommages ou les éventuels retards dans leurs délais de livraisons ne pourront en aucun cas être imputés à la

responsabilité de la société ZENATIV n'engage pas sa responsabilité du fait de dommages causés lors de la réalisation du service ou par l'utilisation des marchandises vendues, que le dommage soit causé au client, à ses services ou à des tiers, même pendant la période de garantie.

En conséquence, la société ZENATIV ne sera tenue à aucuns dommages et intérêts pour accident aux personnes, dommages à des biens distincts des marchandises vendues, manque à gagner ou tout autre préjudice découlant directement ou indirectement du service presté ou de tout défaut affectant éventuellement ces marchandises.

Dans l'hypothèse où la société ZENATIV voyait tout de même sa responsabilité engagée, elle ne serait tenue qu'à une indemnisation qui ne pourra être supérieure ou égale au prix de vente du service.

La garantie ne couvre pas l'usure normale des marchandises, ni le défaut dû à une utilisation anormale, fautive ou négligente de cette dernière.

La garantie cesse de plein droit et sans avertissement lorsque :

- Des dégâts sont causés aux marchandises vendues à la suite d'un cas de force majeure ;
- Les dégâts sont la conséquence d'une utilisation des marchandises vendues autre que celle raisonnablement prévisible, à moins que l'acheteur ne l'ait précisé par écrit au plus tard au moment de la conclusion du contrat ;

Aucune application de la garantie ne peut avoir pour effet d'en prolonger la durée.

ARTICLE 11 – Responsabilités des TIERCES-PERSONNES

Pour la réalisation de certaines prestations, la société ZENATIV pourra requérir l'intervention de prestataires externes. Elle peut alors mettre en relation le client avec des prestataires qualifiés du secteur de la décoration ou du bâtiment. Le client prendra contact directement et librement avec chaque prestataire.

Ces prestataires effectuent leur travail sous leur propre responsabilité à l'exclusion de celle de la société ZENATIV. Il est expressément convenu que les

contrats avec les corps de métiers nécessaires au projet ou à l'événement du client sont directement conclus entre ce dernier et chaque représentant de ces corps de métiers.

Tout retard dans l'exécution de l'ouvrage relevant du corps de métier concerné ne peut donc jamais être imputable à la société ZENATIV qui, en sa qualité de mandataire du client s'efforcera d'obtenir auprès du corps de métier défaillant le respect des délais d'exécution convenus.

Tout retard imputable à un corps de métier ne peut en aucun cas justifier la résolution du contrat conclu entre la société ZENATIV et le client ou une action en dommages et intérêts à charge de celle-ci.

Lorsque la coordination générale du projet est confiée à la société ZENATIV, le client donne mandat irrévocable à la société ZENATIV afin d'assurer cette coordination et s'engage à ne pas donner d'instruction en direct aux différents corps de métier sans l'accord préalable et/ou l'intervention préalable de la société ZENATIV.

Dans tous les cas, l'entrepreneur reporte garant de la qualité du travail réalisé sur la mission.

ARTICLE 12 – Assurance

Le Prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile et professionnelle auprès de la compagnie (police n°.....). Une copie de(s) police(s) peut être fournie au client sur simple demande.

ARTICLE 13 – RESOLUTION

En cas d'inexécution du client et après mise en demeure restée infructueuse pendant un mois, sans préjudice de l'article 1242 du Code civil (ancien 1184), la société ZENATIV se réserve le droit de résoudre le contrat, sans préjudice du droit à des dommages et intérêts, forfaitairement fixés à 50% du prix total du service, TVA comprise. Cet article ne s'applique pas en cas de force majeure telle que définie à l'article 12, notifiée par la partie qui s'en prévaut par lettre recommandée dans les huit jours de sa survenance.

Le client dispose à l'égard du vendeur du même droit, qui s'exercera selon les mêmes modalités. En cas de résolution de la vente aux torts du vendeur, il sera dû par la société ZENATIV une indemnité équivalente à celle prévue à l'alinéa précédent.

ARTICLE 14 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les présentes dispositions respectent la vie privée du client conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

Le responsable du traitement des données personnelles du client laquelle fait prestations de services sous la dénomination commerciale la société ZENATIV. Son siège social est établi à 229, rue Saint Honoré, 75001 PARIS (France). Elle est immatriculée au SIRET 918.849.191 00013 et à la TVA intracommunautaire sous le numéro FR33918849191, joignable du Lundi au Vendredi, de 9h à 18h à l'adresse email contact@zenativ.fr

Les données à caractère personnel communiquées à la société ZENATIV sont traitées par elle pour la gestion de sa clientèle ce qui comprend notamment la gestion des relations précontractuelles et contractuelles de cette dernière et l'information de celle-ci ainsi qu'aux fins de prospection commerciale (marketing direct).

Toutes les données personnelles nécessaires au traitement d'une commande sont conservées par la société ZENATIV ou ses collaborateurs et peuvent être transmises aux entreprises avec lesquelles la société ZENATIV – ou ses fournisseurs – collabore(nt), lorsqu'une telle communication est nécessaire au traitement de la commande.

Le client autorise par ailleurs également la société ZENATIV à employer ces données pour établir des statistiques afin d'améliorer son site, les biens et le service qu'il propose.

Cette information peut en outre être utilisée afin de permettre la diffusion, par tout moyen de communication, des informations relatives aux activités commerciales de la société ZENATIV à sa clientèle.

La société ZENATIV conserve les données personnelles pour faciliter les commandes ultérieures.

Ces données peuvent également être traitées à des fins promotionnelles, commerciales et à des fins de prospection ainsi que pour informer le Client des services de la société ZENATIV. Ces données peuvent être transmises par la société ZENATIV à des sociétés directement ou indirectement liées à la société ZENATIV ou auxquelles la société ZENATIV fait appel en vue de l'exécution de ses obligations dans le cadre du présent Contrat.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification de ses données personnelles dans les fichiers de la société ZENATIV, ainsi que du droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé gratuitement, à tout moment, et sur simple demande adressée à la société ZENATIV, 229 rue Saint Honoré 75001 PARIS (France).

En outre, le client a le droit d'obtenir sans frais la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte qui le concerne.

Le site internet de la société ZENATIV recourt à l'usage de cookies. Le cookie est un fichier informatique, stocké sur le disque dur du micro-ordinateur du client. Il a pour but de signaler une précédente visite du client. Les cookies sont, en outre, utilisés par la société ZENATIV dans le but de personnaliser le service proposé au Client.

Celui-ci conserve la possibilité de refuser les cookies en configurant son navigateur Internet. Il perd alors la possibilité de personnaliser le service qui lui est délivré par la société ZENATIV.

Certaines pages web du site internet de la société ZENATIV peuvent parfois contenir des images électroniques ou "balises

web", qui permettent de compter le nombre de visiteurs de la page. Ces balises web peuvent être utilisées avec certains des partenaires du vendeur, notamment afin de mesurer et améliorer l'efficacité de certaines actions. Les renseignements obtenus via ces balises permettent simplement de rassembler des statistiques sur la fréquentation de certaines pages du site internet de la société ZENATIV, et ce afin de mieux servir le client.

ARTICLE 15 – DIVERS

15-1 Indépendance des clauses

La nullité d'une clause stipulée dans les CGV ou les commandes n'entraîne pas la nullité des autres clauses stipulées dans les CGV ou les commandes.

15-2 Droit applicable – Langue

Les CGV ainsi que les commandes et prestations qui en découlent sont soumises au droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

15-3 Litige

a/ En cas de litige entre la société ZENATIV, professionnel, et le Client, consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir *MEDIATEUR-CONSOMMATION-SMP* 24, rue Albert de Mun 33000 Bordeaux dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

S'agissant d'un litige qui pourrait survenir avec un client ayant la qualité de consommateur, en application de l'article L. 616-1 du Code de la consommation, le client est informé qu'il peut soumettre tout litige l'opposant au Prestataire à *MEDIATEUR-CONSOMMATION-SMP* dont les modalités de saisine accessibles ici :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/> ;

- soit par courrier adressé à 24, rue Albert de Mun 33000 Bordeaux

b/ En cas de litige entre la société ZENATIV, et le Client, professionnel, ou le Client, consommateur si son dossier devait ne pas être recevable ou éligible au titre de la médiation de la consommation, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

Toutefois, tout litige, controverse ou réclamation concernant les présentes conditions générales de vente, ou s'y rapportant, et ayant trait notamment mais non exclusivement à sa formation, sa validité, ses effets obligatoires, son interprétation, son exécution, sa violation ou sa résolution, de même que toute réclamation extracontractuelle, sera soumis à médiation conventionnelle.

Le lieu de la médiation sera à PARIS, si une présence physique s'impose.

La langue de la procédure de médiation sera la langue française.

c/ Si par extraordinaire, pour quelque raison que ce soit, la médiation ne pouvait être mise en place ou aboutir, les parties reconnaissent et acceptent expressément la compétence exclusive des juridictions parisiennes.

Aucune omission ou retard de l'une ou de l'autre partie quant à l'exercice d'un droit ou d'un recours dont elle dispose en vertu du présent contrat ou du droit applicable ne constitue un abandon. La renonciation à un droit ou à un recours prendra la forme d'un écrit émanant de la partie qui y renonce.

Les présentes conditions générales et les dispositions mentionnées sur le devis transmis au client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties.